

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร และหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงานของทีมสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรในทีมสุขภาพ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 48 แห่ง และปฏิบัติงานที่ศูนย์สุขภาพชุมชนนั้นๆ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 181 คน การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาประชากรทั้งหมดได้จำนวน 170 คน เนื่องจากบุคลากรส่วนหนึ่งไม่สามารถตอบคำถามได้ (ลาคลอด 2 คน ลาศึกษาต่อ 4 คน และไม่ยินยอมตอบแบบสอบถาม 5 คน)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรในทีมสุขภาพ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลารับราชการ สถานภาพในศูนย์สุขภาพชุมชน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน รายได้ต่อเดือน (เงินเดือน + ค่าล่วงเวลา) และรายได้อื่นๆ เช่น เงินประจำตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของทีมสุขภาพ ดัดแปลงมาจากเครื่องมือของ Herzberg และคณะ (1959 อ้างใน สุวิทย์ พัฒนาคติ, 2546) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 7 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 3 ข้อ คือ ข้อ

1 2 4 และข้อความทางลบ 4 ข้อ คือ ข้อ 3 5 6 7

1.2) ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ จำนวน 7 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 5 ข้อ คือ ข้อ 9 10 11 13 14 และข้อความทางลบ 2 ข้อ คือ ข้อ 8 12

1.3) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 3 ข้อ คือ ข้อ 15 17 18 และข้อความทางลบ 2 ข้อ คือ ข้อ 16 19

1.4) ด้านความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อความทางบวกทั้ง 4 ข้อ คือ ข้อ 20 21 22 23

1.5) ด้านการได้รับการชมเชยและการยอมรับนับถือ จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 3 ข้อ คือ ข้อ 25 27 28 และข้อความทางลบ 2 ข้อ คือ ข้อ 24 26

2) ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

2.1) ด้านค่าตอบแทน จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 3 ข้อ คือ ข้อ 30 31 32 และข้อความทางลบ 3 ข้อ คือ ข้อ 29 33 34

2.2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 3 ข้อ คือ ข้อ 35 37 39 และข้อความทางลบ 2 ข้อ คือ ข้อ 36 38

2.3) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 2 ข้อ คือ ข้อ 41 43 และข้อความทางลบ 2 ข้อ คือ ข้อ 40 42

2.4) ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 3 ข้อ คือ ข้อ 44 45 46 และข้อความทางลบ 1 ข้อ คือ ข้อ 47

2.5) ด้านนโยบาย การมอบหมายงานและการบริหารงาน จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 3 ข้อ คือ ข้อ 48 49 51 52 และข้อความทางลบ 2 ข้อ คือ ข้อ 50

2.6) ด้านบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงาน จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 3 ข้อ คือ ข้อ 53 54 56 และข้อความทางลบ 1 ข้อ คือ ข้อ 55

2.7) ด้านความมั่นคงในงาน จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 3 ข้อ คือ ข้อ 57 60 61 และข้อความทางลบ 2 ข้อ คือ ข้อ 58 59

2.8) ด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว จำนวน 3 ข้อ เป็นข้อความทางบวกทั้ง 3 ข้อ คือ ข้อ 62 63 64

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้ 5 ระดับ ดังนี้

5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความในประโยคที่ให้มาทั้งหมด
4 เห็นด้วย	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความที่ให้มาเป็นส่วนใหญ่
3 ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ไม่สามารถตัดสินใจได้หรือไม่แน่ใจข้อความที่ให้มา

2 ไม่เห็นด้วย หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อความที่ให้มาเป็นส่วนใหญ่

1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อความที่ให้มาทั้งหมด

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามมีดังนี้

ข้อความทางบวก ข้อความทางลบ

5	1	เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	2	เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบ	เห็นด้วย
3	3	เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบ	ไม่แน่ใจ
2	4	เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบ	ไม่เห็นด้วย
1	5	เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในทีมสุขภาพ ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิดความพึงพอใจในงานของ Herzberg และคณะ (1959 อ้างในนภาพร วงศ์ปี, 2546) เลือกเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านสภาพแวดล้อมในศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด คือ ข้อ 1 - 5

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด คือ ข้อ 6 - 13

3) ด้านสัมพันธภาพและการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและประชาชน จำนวน 7 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด คือ ข้อ 14 - 20

4) ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้าที่ได้รับ จำนวน 9 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด คือ ข้อ 21 - 29

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้ 5 ระดับ ดังนี้

5 มากที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด
4 มาก	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก
3 ปานกลาง	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง
2 น้อย	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย
1 น้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ของทีมสุขภาพ ดัดแปลงจากเครื่องมือของเมาเคย์ สเทียร์ และพอตเตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979 อ้างในสำราญ บุญรักษา, 2539) จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำนวน 3 ข้อ เป็น ข้อความทางบวก 2 ข้อ คือ ข้อ 2 3 และข้อความทางลบ 1 ข้อ คือ ข้อ 1

2) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร จำนวน 7 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 5 ข้อ คือ ข้อ 4 6 7 8 9 และข้อความทางลบ 2 ข้อ คือ ข้อ 5 10

3) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 2 ข้อ คือ ข้อ 12 15 และข้อความทางลบ 3 ข้อ คือ ข้อ 11 13 14

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความในประโยคที่ให้มาทั้งหมด
4 เห็นด้วย	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความที่ให้มาเป็นส่วนใหญ่
3 ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ไม่สามารถตัดสินใจได้หรือไม่แน่ใจข้อความที่ให้มา
2 ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยกับข้อความที่ให้มาเป็นส่วนใหญ่
1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยกับข้อความที่ให้มาทั้งหมด

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามมีดังนี้

ข้อความทางบวก ข้อความทางลบ

5	1	เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	2	เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบ	เห็นด้วย
3	3	เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบ	ไม่แน่ใจ
2	4	เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบ	ไม่เห็นด้วย
1	5	เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 2 ข้อ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1) การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสาธารณสุข ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับศูนย์สุขภาพชุมชนตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา ความถูกต้อง ความครอบคลุมของข้อรายการ และความเหมาะสมของช่วงคะแนน หลังจากนั้นผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2) การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับทีมสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดอุดรธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) ในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่เป็นปัจจัยเชิงใจ = 0.84 ปัจจัยค้ำจุน = 0.83 ส่วนที่เป็นความพึงพอใจในงานได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม = 0.85 และค่าความเชื่อมั่นของส่วนที่เป็นความผูกพันต่อองค์กรได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.77

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินงานในขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เข้าพบนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน 2548

3.2 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล สาธารณสุขอำเภอ และหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนแต่ละแห่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษา และขอความร่วมมือให้เป็นผู้ประสานงานในการแจ้งทีมสุขภาพ ในศูนย์สุขภาพชุมชนแต่ละแห่ง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3.3 การแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้เดินทางไปแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง และชี้แจงวัตถุประสงค์ให้ทีมสุขภาพทุกคนที่ได้รับเลือกเข้ามาศึกษาทราบ พร้อมทั้งอธิบายการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อบุคลากรในทีมสุขภาพยินยอมเข้าร่วมการศึกษาแล้ว จึงแจกแบบสอบถามขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและนัดหมายเวลาเก็บแบบสอบถามคืนภายใน 1 สัปดาห์ โดยรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วไว้ที่ศูนย์สุขภาพชุมชนนั้นๆ

3.4 ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามจำนวน 175 ชุด (บุคลากรทีมสุขภาพที่มีคุณสมบัติครบคือ ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป มีจำนวน 181 คน ลาคลอด 2 คน ลาศึกษาต่อ 4 คน) ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 170 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.1 กรณีบุคลากรของทีมสุขภาพจำนวน 5 คนที่ไม่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ติดต่อกลับทางโทรศัพท์อีก 2 ครั้ง ในระยะเวลา 2 สัปดาห์ เมื่อไม่ได้รับแบบสอบถามคืนหลังจากที่ตามแล้วผู้ศึกษาจึงตัดบุคคลทั้ง 5 คนออกจากการศึกษาครั้งนี้

3.5 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถามและ

ทำการบันทึกข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล ดูความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด แล้วลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม

4.2 การลงข้อมูล นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบและลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาลงข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปที่สร้างไว้

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปมาวิเคราะห์ ดังนี้

4.3.1 การบรรยายลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน ได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยการแจกแจงความถี่ หากำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มตามสายวิชาชีพ คือ กลุ่มสายสาธารณสุขและกลุ่มสายพยาบาล

4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนกับความพึงพอใจในงาน หากความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

4.4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดนำมาจัดกลุ่มคำตอบ และวิเคราะห์โดยใช้วิธีบรรยายเนื้อหา (content Analysis)